

Nº	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio	Requisitos para la atención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Carga	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio	Tipo de canales disponibles de atención presencial	Servicio Accesible	Link para descargar el formulario de servicios	Número de ciudadanos/clientes que accedieron en el último periodo (bitarario)	Número de ciudadanos/clientes que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
3	Atención a Consultas	<p>El cliente solicita información.</p> <p>2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento.</p> <p>3. Si el cliente es el Agente de Servicio identifica el área de control del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y/o necesidad de área competente.</p> <p>4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los documentos, el agente de servicio indica los documentos, formularios y/o información de contacto de los departamentos de gestión.</p> <p>5. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p> <p>6. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p> <p>7. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p> <p>8. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p> <p>9. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p> <p>10. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p>	<p>El cliente solicita información.</p> <p>2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento.</p> <p>3. Si el cliente es el Agente de Servicio identifica el área de control del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y/o necesidad de área competente.</p> <p>4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los documentos, el agente de servicio indica los documentos, formularios y/o información de contacto de los departamentos de gestión.</p> <p>5. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p> <p>6. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p> <p>7. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p> <p>8. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p> <p>9. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p> <p>10. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p>	<p>1. El cliente solicita información.</p> <p>2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento.</p> <p>3. Si el cliente es el Agente de Servicio identifica el área de control del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y/o necesidad de área competente.</p> <p>4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los documentos, el agente de servicio indica los documentos, formularios y/o información de contacto de los departamentos de gestión.</p> <p>5. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p> <p>6. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p> <p>7. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p> <p>8. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p> <p>9. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p> <p>10. El cliente solicita información del estado de un trámite.</p>	<p>Horario a Viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la agenda emisor de planta.	Clientes y usuarios del servicio	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	www.cnecl.pe 1600-1748 ext. 1600-24 16-17	Página web, oficinas a nivel nacional, correo electrónico, contact center, redes sociales.	SI	No aplica, debido a que el formulario se lleva en la página Corporativa.	Click here	1.210.778	1.210.778	76,6%
3	Aplicación de Subsidio para Tercera Edad	<p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para Tercera Edad.</p> <p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para Tercera Edad.</p> <p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para Tercera Edad.</p> <p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para Tercera Edad.</p>	<p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para Tercera Edad.</p> <p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para Tercera Edad.</p> <p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para Tercera Edad.</p> <p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para Tercera Edad.</p>	<p>1. Los requisitos que debe presentar el cliente para la aplicación de subsidio para Tercera Edad son:</p> <p>• Formulario de aplicación del beneficio firmado.</p> <p>• Fotocopia del DNI.</p> <p>• Inscripción censal, actas u otros que brinden servicio a personas de la tercera edad.</p> <p>• Acuerdo Ministerial en el que conste que la institución, ya sea: salud, albergue, comedor o institución gerontológica, se dedica a brindar servicios a personas de la tercera edad.</p> <p>• Fotocopia del Formulario de aplicación del beneficio firmado.</p> <p>• Fotocopia de la identificación.</p> <p>• Fotocopia de los requisitos que para la aplicación de subsidio por personas de Tercera Edad, el Agente de Servicio revisa y verifica los requisitos para realizar el trámite.</p> <p>• En caso de no estar completos los requisitos, se indica al cliente para que presente nuevamente el documento.</p>	<p>1. Los requisitos que debe presentar el cliente para la aplicación de subsidio para Tercera Edad son:</p> <p>• Formulario de aplicación del beneficio firmado.</p> <p>• Fotocopia del DNI.</p> <p>• Inscripción censal, actas u otros que brinden servicio a personas de la tercera edad.</p> <p>• Acuerdo Ministerial en el que conste que la institución, ya sea: salud, albergue, comedor o institución gerontológica, se dedica a brindar servicios a personas de la tercera edad.</p> <p>• Fotocopia del Formulario de aplicación del beneficio firmado.</p> <p>• Fotocopia de la identificación.</p> <p>• Fotocopia de los requisitos que para la aplicación de subsidio por personas de Tercera Edad, el Agente de Servicio revisa y verifica los requisitos para realizar el trámite.</p> <p>• En caso de no estar completos los requisitos, se indica al cliente para que presente nuevamente el documento.</p>	Horario a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la agenda emisor de planta.	Clientes de la tercera edad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	www.cnecl.pe www.cnecl.pe	Oficinas a nivel nacional.	SI	www.cnecl.pe	42.202	42.202	76,6%
10	Aplicación de Subsidio Personas con Discapacidad	<p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para personas con discapacidad.</p> <p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para personas con discapacidad.</p> <p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para personas con discapacidad.</p> <p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para personas con discapacidad.</p>	<p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para personas con discapacidad.</p> <p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para personas con discapacidad.</p> <p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para personas con discapacidad.</p> <p>El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para personas con discapacidad.</p>	<p>1. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para personas con discapacidad.</p> <p>2. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para personas con discapacidad.</p> <p>3. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para personas con discapacidad.</p> <p>4. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de los beneficios que da la ley para el cual aplica el subsidio para personas con discapacidad.</p>	<p>Personas naturales con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, exentadas o exoneradas</p> <p>Personas naturales que sean personas hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que tengan edad no mayor a 14 años y no hayan alcanzado la mayoría de edad, que no estén casados y no estén en una relación concubinato, que no estén en una relación concubinato, que no estén en una relación concubinato, que no estén en una relación concubinato.</p> <p>Personas naturales que sean personas hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que tengan edad no mayor a 14 años y no hayan alcanzado la mayoría de edad, que no estén casados y no estén en una relación concubinato, que no estén en una relación concubinato, que no estén en una relación concubinato, que no estén en una relación concubinato.</p> <p>Personas naturales que sean personas hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que tengan edad no mayor a 14 años y no hayan alcanzado la mayoría de edad, que no estén casados y no estén en una relación concubinato, que no estén en una relación concubinato, que no estén en una relación concubinato, que no estén en una relación concubinato.</p>	Horario a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la agenda emisor de planta.	Clientes con discapacidad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	www.cnecl.pe www.cnecl.pe	Oficinas a nivel nacional.	SI	www.cnecl.pe	8.856	8.856	76,6%
11	Atención a Solicitudes de Cambio de Nombre o Dignidad del Servicio	<p>El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p> <p>El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p> <p>El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p> <p>El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p>	<p>El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p> <p>El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p> <p>El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p> <p>El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p>	<p>1. El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p> <p>2. El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p> <p>3. El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p> <p>4. El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p>	<p>1. El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p> <p>2. El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p> <p>3. El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p> <p>4. El cliente solicita el cambio de nombre o dignidad del servicio.</p>	Horario a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la agenda emisor de planta.	Clientes registrados	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	www.cnecl.pe www.cnecl.pe	Oficinas a nivel nacional.	SI	www.cnecl.pe	28.391	28.391	76,6%